Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
BP 217 - 13607 Aix-en-Provence cedex 1
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

DIVORCE A L'AMIABLE AVEC SON FOURNISSEUR D'ACCES INTERNET : MODE D'EMPLOI !

Difficile de résister aux offres alléchantes des fournisseurs d'accès à internet (FAI) mais résilier son contrat relève souvent du parcours du combattant.
Pourtant quelques règles et précautions simples peuvent vous rendre la tâche beaucoup moins difficile :

- choisir le bon moment pour résilier :

Certains FAI prévoient un délai minimal pour exercer sa faculté de résiliation ; dans ce cas, impossible de résilier avant l'arrivée du terme sauf à payer d'importantes pénalités correspondant le plus souvent au montant des mensualités restantes.
Ce délai est le plus souvent d'un an à compter de la signature du contrat (Alice, Club Internet, Orange) ; pour autant, certaines circonstances permettent de passer outre ce délai et d'obtenir la résiliation anticipée. Tel est le cas pour cause de perte d'un emploi, de déménagement ou encore de décès du souscripteur.Il vous suffit alors de joindre à votre courrier de demande de résiliation, un justificatif de ce motif légitime.
Une fois expirée la durée initiale d'engagement, pas besoin d'un mot d'excuse : vous pourrez résilier quand bon vous semble.
Veillez toutefois, à prendre un compte le délai de préavis : la résiliation de votre contrat n'intervient pas au jour de réception du courrier. Prenez la précaution d'indiquer dans votre courrier le jour où vous souhaiteriez voir votre ligne résiliée et, à défaut, reportez vous aux conditions générales.
Pratique peu élégante mais légale malheureusement, certains FAI imposent des frais de résiliation dans leur contrat. Il s'agit soit de frais dégressifs selon votre ancienneté (Free), soit de frais fixes de l'ordre de 40 à 50 euros (AOL, Cegetel, Neuf). Cependant ne vous laissez pas facturer de frais de résiliation si votre FAI ne vous a jamais fourni de service !
Dernière précaution, veillez à coordonner la résiliation avec l'activation du service chez un autre fournisseur sous peine de passer quelques temps sans accès à Internet voire sans téléphone !

- respecter les formes :

Afin d'éviter la perte de votre courrier dans les différents services administratifs de votre fournisseur, une précaution doit être prise : envoyez le courrier en recommandé avec avis de réception, en veillant à garder une copie des deux documents en guise de preuves.
Toutefois, on ne saurait trop vous conseillez de suivre à la lettre les recommandations de votre opérateur soit en vous reportant aux conditions générales, soit en appelant votre service client.
Renseignez vous sur l'adresse exacte à laquelle vous devez faire parvenir votre courrier : deux précautions valent mieux qu'une !
Un problème subsistera encore : que faire de votre modem ou votre décodeur s'ils ont été loués ou prêtés par le FAI ?
Attention , ils doivent parfois être renvoyés à une adresse différente de celle de la résiliation..Le matériel doit être renvoyé avec tous les accessoires dans un emballage soigné.
Mais surtout, ne tardez pas trop à restituer votre matériel ! Certains contrats imposent un délai maximal sous peine d'être facturé au prix fort.
Et encore une fois, l'envoi en recommandé est fortement conseillé.

- s'en sortir en cas de panne :

Votre FAI tarde à mettre en route l'installation de votre ligne, le modem ne fonctionne pas … l'incapacité de votre opérateur à vous fournir le service convenu vous permet de mettre un terme au contrat sans préavis et sans frais.
Logique mais souvent difficile à obtenir : commencez par des négociations amiable en prévenant le service clients. Attendez quelques jours et si rien n'intervient, passez à l'étape de la mise en demeure. Il s'agit d'exiger dans une lettre recommandée avec accusé de réception, le (r) établissement de la connexion sous huit ou quinze jours.
En cas d'échec, il reste à résilier pour inexécution du contrat toujours par lettre avec avis de réception. N'acceptez pas que les frais de résiliation vous soient facturés. Si le problème persiste, n'hésitez pas à contacte votre UFC – Que Choisir locale, qui interviendra auprès de votre FAI pour régler le litige.

Mais en tout état de cause, un divorce amiable d'avec votre FAI ne saurait intervenir sans une lecture attentive des conditions particulières …alors, bonne lecture !

Marion Pasquet

Chronique parue en septembre-octobre 2006